

何去何從？

家居護理員手冊



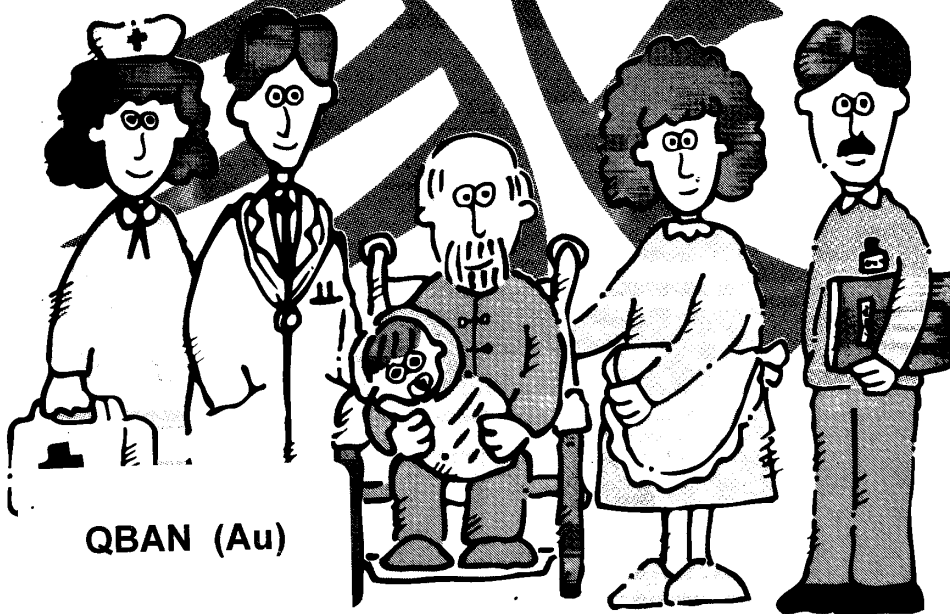
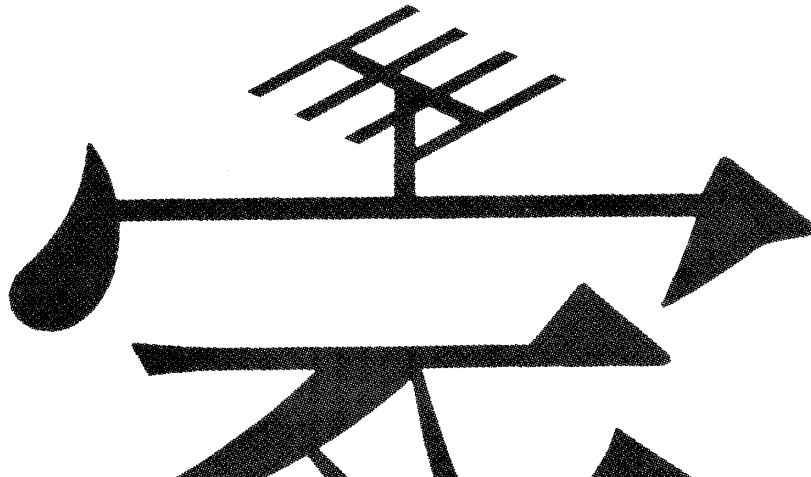
WHERE TO FROM HERE?
A Handbook for Chinese Carers

區榮光 ● 連寶嬌

Wing Kwong, L, AU

Kerrie, P.K. Lin, AU

**KING'S
FUND
CENTRE**



QBAN (Au)

Merseyside
Chinese
Community
Development
Association



百祥塔 Pagoda

KING'S FUND LIBRARY
126 ALBERT STREET
LONDON NW1 7NF

Class Mark QBAN	Extensions AU
Date of Receipt 5 APR 1993	Price £2.50

何去何從？

家居護理員手冊

WHERE TO FROM HERE?

A Handbook for Chinese Carers

Published by the Health Education Authority in conjunction with
the King's Fund Centre for Health Services Development.

For details of other publications for carers, contact The Carers
Unit, King's Fund Centre, 126 Albert Street, London NW1 7NF.

© Health Education Authority 1992 and King's Fund
Health Education Authority
Hamilton House
Mabledon Place
London WC1H 9TX

English translation by Ruth Chu
Cover and illustration by Cubitt House.
Printed in Great Britain.

ISBN 1 85448 313 7

A CIP catalogue record for the book is available from
the British Library.

何去何從？

家居護理員手冊

WHERE TO FROM HERE?

A Handbook for Chinese Carers

區榮光 ● 連寶嬌

Wing Kwong, L, AU

Kerrie, P.K. Lin, AU

Health Education Authority
King's Fund Centre

PRODUCTION BY **CHINESE MARKETING & COMMUNICATIONS** 
4TH FLOOR, 16 NICHOLAS STREET, MANCHESTER M1 4EJ • TEL: 061 237 3821 • FAX: 061 228 3739
4TH FLOOR, ASTORIA HOUSE, 62 SHAFTESBURY AVENUE, LONDON W1V 7AA • TEL: 071 437 0248

作者簡介

區榮光，廣東省新會縣潮連人，一九八六年畢業於香港樹仁學院社會工作系，期間任社區工作者六年多。畢業後即任青少年外展社工一職。一九八九年前往英國威爾斯大學班歌學院修讀社會工作文憑及高級學位課程，於九零年獲得英國認可社會工作者資格，九一年六月取得該科碩士學位。

現在英國利物浦大學攻讀社會政策博士學位課程。研究及發表文章有「利物浦中國老人餘暇活動需要」、「一個前線同工對『邊緣兒童』工作的體會」、「如何處理被忽略的孩子」及「英國華人家居護理員初步研究報告」等。

連寶嬌，廣東省潮陽縣大布鄉人，一九八六年畢業於香港理工學院社會工作系，畢業後任青少年外展社會工作者。曾參與順利區居民生活研究工作。一九八九年前往英國威爾斯大學班歌學院修讀社會工作文憑及高級學位課程，於九零獲得英國認可社會工作者資格，九一年六月取得該科碩士學位，研究及發表文章有「利物浦中國老人餘暇活動需要」、「英國華人家居護理員初步研究報告」及「利物浦華人精神病患者及其家屬需要」等。

序

英

國政府於一九九零四月正式執行「社區關懷」政策，目的是將從前政府照顧「老弱傷病」者的責任逐步移交社區。換言之「老弱傷病」者的親友、鄰居將會在照顧這些人方面，擔當一個重要角色，他們被稱為「家居護理員」(carers)。而政府將會對這些家居護理員給予財政及福利服務的幫助。據調查結果顯示，不少英國華人不懂英語，由於語言及文化上的隔膜，很容易與社會脫節。當他們需要照料「老弱傷病」者時，卻因為不懂英語或文化不同而得不到任何財政及福利服務幫助的話，很容易使人陷入百上加斤、孤立無援的境況。本手冊是為這些華人家居護理員提供一系列財政及福利服務的資料，務求使他們對這方面有概括的認識。可是，大多數華人家居護理員不懂英語，而英國大多數的社會福利機構亦沒有專為華人而設的服務，他們看過這手冊後，雖然對服務及財政資助有進一步的認識，但仍難以得到適當的福利服務。故此當我們編寫這本手冊時，亦同時撰寫一本英文手冊，對象是從事社會服務的人仕。藉著這本手冊，介紹華人家居護理員的困難及需要，並且建議一系列為華人家居護理員提供服務的方法，希望有心提供服務給予華人的社會福利機構，有效地為華人提供服務。總括來說，我們編寫這兩本手冊，目的是希望雙管齊下，使華人家居護理員及其照顧的老弱傷病者得到適當的社會服務。

這手冊是我們經一年搜隻資料後摘錄下來的心得，但由於時間倉猝，及英國政府的福利制度亦經常有變，故此如有未盡完善的地方，敬請讀者提出，以便將來作出適當修改。

我們在此先多謝所有提供資料的華人家居護理員，如沒有他們的幫助，本書部份內容是無法完成。但為著保密，他們在手冊中祇以筆名發表。

這一年來，本手冊顧問小組各成員Lydia Yee, 梁兆賢、高曾綺紅、Wai Ha Lam, Annie Ho, Monique Yeung, Nessie Shia, Gill Tan和Fiona Chui不斷給予我們寶貴的意見，令本手冊的內容更為充實，我們在此衷心致謝。

還要特別多謝曾經與我們共渡最艱苦時刻的同工，包括利物浦百祥塔華人社區中心的工作人員，特別是負責人陸林意玲長

期的支持、墨西郡華人社區發展協會、利物浦社會服務部華人小組及利物浦社會服務聯會各員工。

在搜集倫敦及全英國社會服務機構資料方面，我們要多謝倫敦華人保健中心、何明華會督服務中心蘇姑娘、倫敦華人社區中心黃玉娟、倫敦華人資料及諮詢中心、依士靈頓華人協會、般士百利及依士靈頓保健局保健指導及傳譯服務組陳德樑、東倫敦華人協會林清發及Rosa Fong、市民諮詢服務中心、早期調理服務組、西敏市社會服務部武婉媚、甘頓市社會服務部傅美儀、格林威治華人協會、瑪寶拿家庭服務部、克尼社會福利署Jill Tan, Audrey Chan, 麥錦昌及曾經提供資料的機構及人士，令本手冊社會服務機構總覽一欄得以完成。

我們亦要多謝倫敦英皇基金中心、英國健康教育部、社會保障部、利物浦華聲社、利物浦個人服務社、利物浦健康推廣組、利物浦社會服務部及各區域辦事處、Sheila Kay老人中心、絲路之音、利物浦華人老人午餐會、百祥塔華人職業輔導中心、利物浦老人關懷會、利物浦精神健康協會、利物浦理工學院Mount Pleasant圖書館、利物浦華人福音教會馮宗榮牧師、吳錦平牧師及曾提供寶貴資料的教友、Dr David Li, Stephen Lam、周梁瑞屏、曾慧蓮、利物浦改善房屋協會陳羅健英、利物浦醫務署陳箴言、威爾斯大學班歌學院David Chapman, John Jones, Penny Gutridge, Stewart Collin 及Richard Barker以及全英國多間華人機構，因篇幅有限，未能詳述。若沒有上述機構及人士的鼎力幫助，本手冊實難以出版。

由於袁鍾紫明女士、羅陳寶玲女士、吳用舒博士及吳葉青女士義不容辭地替我們編輯這手冊，曼城華人信息中心提供編印服務，令手冊能在短短一年中順利出版，我們致以萬二分謝意。

最後，我們不敢奢望這手冊對華人家居護理員有莫大貢獻，只是把一年來看到及聽到的，加上分析及撮要，將資料寫出來。如讀完這手冊後，讀者心有同感或收穫，這要多謝給與我們支持協助的人士，他們不遺餘力地將寶貴時間、知識及精神貢獻給華人家居護理員！

區榮光、連寶嬌

一九九一年十一月十八日寫於英國利物浦

目錄

序	2
引言	6
第一章	
經濟資助(Financial Assistance)	8
第二章	
醫療及健康服務 (Medical and Health Services)	15
第三章	
給家居護理員的支援服務 (Personal Support for the Carer)	18
第四章	
家居服務 (Practical Help at Home)	20
第五章	
交通服務 (Help with Transport)	23
第六章	
輔助器材及物品供應 (Aids, Equipment and Supplies)	26
第七章	
傳譯及翻譯服務 (Interpretating and Translation Services)	29

第八章	
諮詢服務 (Advisory Services)	31
第九章	
善終及身後事 (Death and Dying)	33
第十章	
倫敦服務概況 (London Research)	41
附錄一	
全國性社會服務機構總覽 (Useful National Organisations)	49
附錄二	
全國華人服務機構總覽 (Chinese Organisations in the United Kingdom)	53
附錄三	
名詞闡釋 (Glossary)	56
附錄四	
求助信件樣本 (Letter Samples)	59

引言

Introduction

家居護理責任重

福利權益齊注重

如果由於某種原因你要照顧留在家裡的親友，這本小冊子便是為你而設的。可能你的子女、父母或親友，因年老、患病、精神不健全、傷殘或弱智而需要你特別照料，不論你照顧的是什麼人，以及他們患的是什麼病，你便算是「家居護理員」(Carer)，而這本小冊子將為你提供一些有助你護理老弱傷病親友(Relatives)的資料。

家居護理員(Carer)這名稱是近年來才被廣泛使用，它是指那些需要照顧因年老或患病而留在家裡的家人或親友；和其他受聘的護理員不同，他是沒有工資的。你可能要長期或間中照顧你年老的家翁、或患癌症的岳母、或患精神病的女兒，你是否知道自己是屬於「家居護理員」呢？如果你對這個名稱感到陌生，不要緊，只要你現在開始認識這個名稱就行了。作為「家居護理員」是一件艱巨的工作。若沒有你的付出，你的親友就得依靠政府照顧；但因為你的付出，便減輕了政府的負擔，所以你是有權利要求政府給你提供護理親友時所需要的幫助。

「他辛苦的時候就向我發脾氣，簡直與以前判若兩人…他罵我時，我的心就很痛，我真的沒有自尊嗎？我不想作人…」

「辛苦都要捱下去，誰叫她是我的女兒…」

我們在利物浦的華人社區做了一個「家居護理員」的調查，了解他們的困難、感受及需要；結果顯示，大部份的華人家居護理員並不了解自己及家人在福利和服務上應有的權利，亦不知從何尋求幫助，更從未使用過志願服務機構所提供的服務。其實，除了政府部門外，這些志願機構可以提供金錢援助及免費或廉宜的服務，如交通接送、渡假、家務助理等。可惜，華人因為

資料不足及語言不通，往往因未能充份掌握及運用這些資源，來減輕自己的重擔，長久地將自己困鎖在無助的境地中。

「我找人替我暫時照顧他，好像心裡很不舒服，我擔心他以爲我不要他了……」

然而，你要知道，使用外間服務來協助自己照顧家人，並不表示你想放棄責任，你仍是全心全意地照顧他；只是你也必須有休息鬆弛的時間來恢復體力，繼續你漫長的責任。

「我相信我是世界上最慘的丈夫了。本來魚條店的生意是很大的，但當她病發時，顧客都給她趕走了……」

「親戚都不敢來探我們，我變得很孤獨、無朋友，簡直好像死了一樣，沒有人可以幫我……」

「我一個英文字都不懂，莫說是服務，即使有人叫我在街拾一百萬磅，我也聽不懂，怎樣找服務呢？」

以上是一些「華人家居護理員」的心聲。其實，你並不是唯一承受痛苦及壓力的人，在全英國的華人社區裡面，很多華人都面對同樣的困境，他們一方面要工作，一方面要照顧老弱傷病的親友；有的因此而放棄工作，飽受精神上及肉體上的痛苦，卻不知道原來還有很多跟自己相同處境的人，更不懂得自己有什麼權利，社會上有什麼服務及福利是爲你而設的。

基於上述情況，這本小冊子搜集了不少華人家居護理員的感受及經驗，並根據他們的需要，整理了有關英國家居護理員的福利服務的資料，希望可以和你分享其他「華人家居護理員」的感受及困難，並爲你提供尋求福利服務的指南及參考。此外，由於倫敦是全英國最大的華埠，因此我們更搜集了倫敦區內有關華人福利服務的資料，務求使更多華人受惠。雖然我們不能盡錄所有資料在這小冊子裡，但你可以透過這小冊子，了解一些基本的服務及尋求服務的途徑。

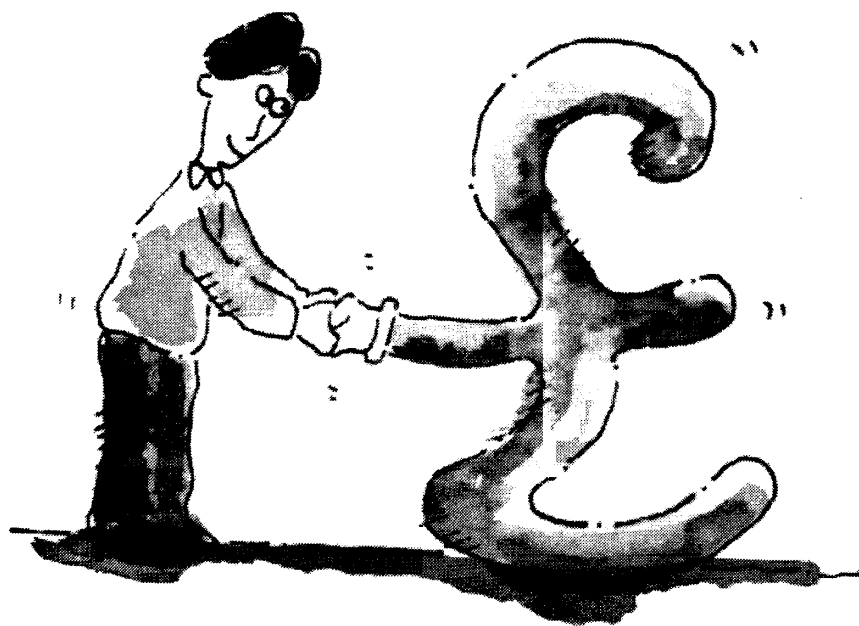
第一章

經濟資助 Financial Assistance

「我 兒子跟他的兒子一樣患有精神病，爲什麼我們所得的福利金比他們少……」

「福利的種類繁多，而且互相關連，若申請得法，你可能得到較高的金額。所以，在申請福利金之前，最好先諮詢福利權益官員 (Welfare Rights Officer)，他會爲你計算怎樣進行申請才能使你得到最大幫助。」

以下主要是介紹政府設立的各種社會保障福利和其他經濟資助，及申請資格和方法。



1. 社會保障福利 (Social Security Benefits)

(i) 患病或傷殘人士之福利類別

- 照料津貼 Attendance Allowance
- 行動困難津貼 Mobility Allowance
(由一九九二年四月開始，六十五歲以下人士所領取的此兩類福利改稱為傷殘生活津貼)
- 傷殘生活津貼 Disability Living Allowance
- 病殘福利 Invalidity Benefit
- 嚴重病殘津貼 Severe Disablement Allowance
- 傷殘工作津貼 Disability Working Allowance
(一九九二年四月開始適用)
- 患病福利 Sickness Benefit
- 法定病金 Statutory Sick Pay
- 疫苗損害賠償 Vaccine Damage Lump Sum Payment

(ii) 家居護理員之福利類別

● 傷殘照料津貼 (Invalid Care Allowance)

此外，還有一些福利是為低收入人士或家庭而設的，如家庭補貼 (Family Credit)，收入津貼 (Income Support) 及房屋福利 (Housing Benefit) 等等，詳情可向社會保障部 (Department of Social Security) 查詢或參閱「哪種福利？社會保障福利指南中文版」。

(iii) 申請以上福利的資格及辦法

- 照料津貼 (Attendance Allowance) (九二年四月後不適用於六十五歲以下人士)
 - 這是給予那些因身體或精神嚴重不健全而需要多方面照料 (如穿衣、餵食、上落睡床或需要別人侍奉在側) 的人 (包括兩歲以上的兒童)。
 - 低額津貼率是給只在日間或晚上需要多方面照料的人；高
額津貼率是給日間和晚上都需要照料的人。
 - 可向當地社會保障部查詢。

- **行動困難津貼 (Mobility Allowance) (九二年四月後不適用於六十五歲以下人仕)**

- 這種福利是發給那些年齡在五至八十歲之間，由於身體有缺陷，不能或幾乎不能步行，或失去雙腳，或盲及聾，而需要他人帶領外出的人。但你必須在六十六歲之前申請領取。它是用來幫助以上人仕外出的額外資助，這是免繳稅的。
- 可向社會保障部查詢。

- **病殘福利 (Invalidity Benefit)**

- 通常是在你已領取了二十八週的法定病金或患病福利後，仍不能工作時才發出的。
- 若有孩子或要照顧另一位成年人，你可得額外資助。
- 病殘福利通常是在你已領取完法定病金或患病福利後自動發出的。若沒有繼續發出，可向你附近的社會保障部查詢。

- **傷殘生活津貼 (Disability Living Allowance) (適用於九二年四月以後)**

- 這項福利是取代正發給六十五歲以下人仕的照料津貼及行動困難津貼；而現時未能符合申請照料津貼及行動困難津貼的，但又在行動及照料方面需要幫助的人，可嘗試申請這項福利。
- 可參閱有關的傳單或向社會保障部查詢；若六十五歲以下人仕而正在領取照料津貼或行動困難津貼，將會由社會保障部自動轉為傷殘生活津貼。

- **嚴重病殘津貼 (Severe Disablement Allowance)**

- 這是一種發給那些屆乎工作年齡的人仕的福利。他們至少已有二十八週因病或傷殘而不能工作，但因為沒有繳付足夠的國民保險捐納(NI)，而不能得到患病福利或病殘福利。
- 若你在二十歲以後才因傷病而不能工作，你的傷殘程度最低要被評估為高達百分之八十才有資格領取。而此津貼亦適用於那些年齡在六十歲以下但缺乏工作能力的人。

- 若你有孩子或要照顧另一位成年人，你可能得到額外的嚴重病殘津貼。

- 可向社會保障部查詢。

● 傷殘工作津貼 (Disability Working Allowance)

- 這項福利是發給剛開始工作或正在工作，但因病或傷殘而需要幫助的人仕，年齡在十六歲或以上而符合以下條件的人均可申請：每週工作最少有十六小時，但因病或傷殘而影響工作，並且曾經領取病殘福利、嚴重病殘津貼或房屋津貼等，或正領取照料津貼、行動困難津貼、傷殘生活津貼等。

- 可向社會保障部查詢。

● 患病福利 (Sickness Benefit)

- 因患病或傷殘而不能工作，但不能得到法定病金的人仕，若他們已繳付了足夠的第一類或第二類國民保險捐納，便可得到患病福利達二十八週之久。不管你是在職、自僱或失業，你都可能領取到的。

- 當你在受僱時，在工作中遭遇意外或染上某種工業疾病，即使你還沒有繳付足夠的國民保險，你通常亦可得到患病福利。

- 若你要照顧另一位成年人（如丈夫或太太），你還可得到額外的患病福利。若你超過退休年齡（女性六十歲，男性六十五歲），你亦可為你的孩子取得額外資助。

- 可向社會保障部、醫院或你的家庭醫生查詢。

● 法定病金 (Statutory Sick Pay)

- 適用於大部份受僱的人，你可由你的僱主處取得為期高達二十八週的法定病金。若你在領取了二十八週的法定病金後仍繼續生病，你可以轉領病殘福利。你所得的病金數目，是你在開始患病時的每週平均薪酬。

- 當你生病時，你必須讓僱主知道，以便準確計算出你的法定病金。你自己必須清楚僱員權益的條例。

- **疫苗損害賠償 (Vaccine Damage Lump Sum Payment)**

- 某些人若被裁定他們的嚴重殘廢是因接種預防特殊疾病的疫苗所造成，則可得到一筆免稅的總額賠償。
- 可向社區健康聯會 (Community Health Council) 查詢或去信：

Vaccine Damage Payments Unit
DSS, North Fylde Central Offices
Norcross, Blackpool FY5 3TA

- **工業意外傷殘賠償 (Industrial Injuries Disablement Benefit)**

- 若你因工受傷，或染上工業疾病而導致傷殘，你可申請此項福利。
- 所得的數目視乎你的傷殘程度而定。
- 可向社會保障部查詢。

- **社會基金 (Social Fund)**

這是用來援助那些因普通收入不足以支付特殊開支的人，補助金有幾種，可向社會保障部查詢，而適合家居護理員申請的如下：

- (1) 殮葬補助 (Funeral Payments)**

若你正領取收入津貼、家庭補貼或房屋津貼，而在支付葬禮費用方面有困難，你可申請此項補助，以減輕經濟負擔。

- (2) 社區照料金 (Community Care Grant)**

某些人，如年老或傷殘人仕，可申請此項補助，以幫助他們在社區中獨立生活。

- (3) 普通貸款 (Budgeting Loan)**

若你正領取收入津貼，而需要支付一項開支，如更換傢俱，你可申請此項免息貸款。

(4) 緊急貸款(Crisis Loan)

任何人仕，若處於緊急或災難情況下，可申請此項免息的緊急貸款。

(5) 暖氣費(Severe Weather Payment)

在天氣嚴寒時，政府可能宣佈發放暖氣費，對象一般是老人及領取收入津貼者。

若你入住醫院，住院期間，某些福利會被扣減或暫時停止。而國民保健服務可參考下一部份。

2. 慈善資助(Charitable Fund)

不少志願服務機構都會提供短暫性或小額的資助，以解決經濟困難。你可向社工或社區工作員查詢，或向當地的志願服務機構聯會(Council for Voluntary Services)詢問。舉例來說：

如果家人不幸患上癌症，需要多方面照顧，如膳食或用具等方面需要特別開支，可以申請麥美倫基金會的癌症援助金(Cancer Relief Fund)；不過，有些慈善資助會影響收入津貼、房屋福利或社區補助金的數額，因此若領取此類慈善資助，你必須通知當地的社會保障部或社會服務部。(請參閱第九章及附錄一)

3. 領取福利與移民身份

能否領取到收入津貼，取決於你的移民身份。若你已獲得英國公民身份(或已歸化英籍)，而又符合條件，你可獲得收入津貼；至於其他福利方面，則與你的移民身份沒有直接關係。

若你或你的家人是由一位人仕(通常是家屬)同意負擔移民英國後的生活費，那麼該人在法律上有責任維持你或你家人的生活。然而，這只適用於在一九八零年五月二十二日以後，根據移民法一九七一(Immigration Act 1971)所制定的贊助協議。

一些不獲准永久居留英國，或未獲永久移民身份的人，通常不能得到收入津貼 (Income Support) 及社會基金 (Social Fund)；但你可以申請其他符合資格的福利。

倘若你的贊助人不能繼續支持你或拒絕支持你的生活費，你或可得到收入津貼而不會影響你的移民身份。但假若你的贊助人是有能力支持你但拒絕負擔，社會保障部便有權（對你的贊助人）採取法律行動。

總言之，若你仍未獲准永久居留英國，或你不清楚自己的移民身份，在你提出申請福利前，你應先尋求指導，詢問當地的市民諮詢中心 (Citizens Advice Bureau) 或福利權益中心 (Welfare Rights Office)。此外，若你有足夠資格的話，最好申請歸化或申請永久居留，這樣會有助保障退休福利。

第二章

醫療及保健服務

Medical and Health Services

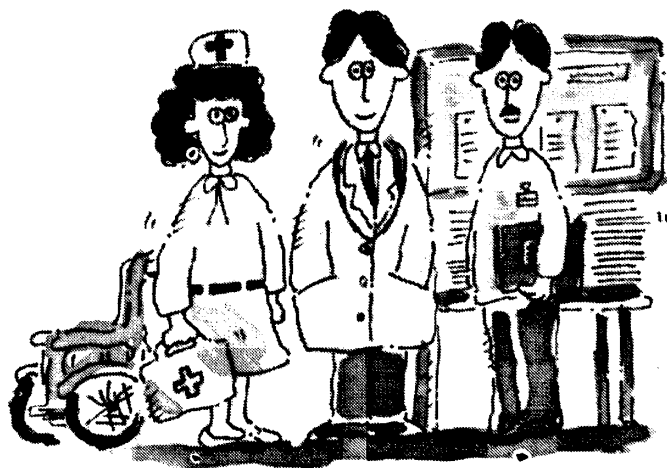
「我 的公公行動不方便，加上大小便失禁，又患了糖尿病，我真是沒法再應付下去了；但又不忍心將他送入老人院！」

「醫療及保健服務的種類很多，除了看醫生、免費取藥服務外，還有地區護士上門替病人注射藥物，提供護理常識，讓你明白如何去照顧病人，只要你提出要求，各專業人員都會盡量幫你解決困難」。

在英國社會裡，很少服務是由華人或懂華語的人提供的，但我們是有權使用社會為我們而設的一切福利及服務。而在申請任何服務之前，要瞭解清楚服務的範圍、收費條件等，好使在接受服務時有充份準備。有關部門接到你的申請後，會盡快安排專人到府上了解你居住的環境，及與你商討服務的範圍，如每星期提供服務的次數，時間和內容等。

若你不懂英語，可以要求華人社區中心或社工給予協助。

（請參閱附錄二）



以下介紹各種醫療和保健服務的類型，以及負責該項服務的專業人員，讓你對這項服務有概括的認識。

1. 國民保健服務

包括牙科治療、配藥、眼鏡代用券、助聽器、假髮和棉織敷裹用品及往返醫院的交通費。

一般來說，國民保健服務是要繳費的；但領取著收入津貼及家庭補貼的人仕可免費得到這些服務，其他低收入人仕或許得到補助，詳情可向社會保障部、家庭醫生、藥劑師、驗眼師或醫院查詢。

2. 檢查身體

可向家庭醫生、醫院查詢。

3. 定期的醫療照顧

如接受注射，聯絡對象為地區護士 (District Nurse)、社區精神科護士 (Community Psychiatric Nurse)。

4. 家居醫療護理

- (i) 個人護理，如洗澡、起床、穿衣服等，可聯絡地區護士。
- (ii) 健康諮詢，可聯絡健康探訪員。
- (iii) 照顧精神病患者，可聯絡社區精神科護士。
- (iv) 輔助器具如拐杖、輪椅、電梯等，可聯絡職業治療師（通常駐於社會服務部或醫院）。
- (v) 尿片（如因大小便失禁而需大量使用），可聯絡健康探訪員 (Health Visitor)、有關失禁的顧問 (Continence Adviser) 或地區護士。
- (vi) 因足部健康而行動有困難，可聯絡足部治療師 (Chiropodist)。

5. **有關醫療及健康之傳譯服務，可向社工或華人社區中心查詢（請參閱附錄二）**
6. **已入住醫院及在院內需要任何幫助**
如病人需要交通服務以便放假返家，可聯絡醫務社工，他／她們是常駐於醫院的。
7. **為精神病患者而設的服務**
如日間中心服務、宿舍服務、午餐會等，可聯絡精神健康主任(Mental Health Officer)、社工或精神健康協會(MIND)（請參閱附錄一）。
8. **病人的權利**
諮詢健康服務，如癌症、愛滋病或投訴；可聯絡華人醫務諮詢中心（請參閱附錄二）；或社區健康聯會。

第三章

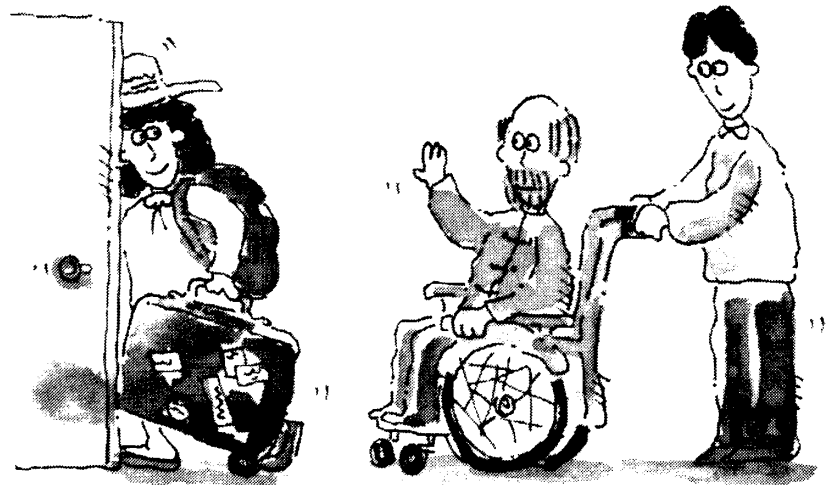
給家居護理員的支援服務

Personal Support for the Carer

「我照顧了兒子二十幾年了，從來未曾走開半步，更不敢離開他去旅行呢！」

「其實，有多類暫息服務是可以暫時替你承擔照顧家人的重擔。提供這些服務的人員均受過專業訓練，對於你來說，可以給自己放假補充精力；另一方面對於你家人來說，還可以體驗另外一種生活呢！」

以下介紹的是各種暫息服務及聯絡對象，此外，還有一些專為家居護理員而設的輔導服務項目及自助小組。



1. 暫息服務 (Respite Care)

若你因長期照顧老人或病者而沒有機會休息或放假，以下的服務可暫時替代你的工作：

(i) 家居護理服務 (Care Attendants)

- 專人到家中照顧或陪伴老人或病者，你可要求在某時間提供服務，但必須預約。
- 可聯絡社會服務部、志願機構，如交叉路家居護理服務計劃 (Crossroad Care Attendants Scheme) (請參閱附錄一)，這類服務有免費亦有需付費用的。

(ii) 日間或夜間照顧 (Day / Night Care)

- 為家居護理員提供歇息的機會，特別是晚上睡覺的時間。
- 地區護士可以提供這類服務；亦可查詢社會服務部、志願機構及醫務衛生署。

(iii) 住宿服務

- 短暫性或永久性的住宿服務。
- 可向社會服務部、志願機構、醫務衛生署查詢。

(iv) 假期計劃

- 為患病或傷殘人士提供渡假的機會，一方面可以讓他們體驗渡假的樂趣，另一方面可讓家居護理員獲得暫時休息。
- 可向社會服務部、志願機構、醫務衛生署查詢。

除以上所述外，亦可向當地的華人服務中心或倫敦的英皇基金中心 (King's Fund Centre) 查詢有關資料 (請參閱附錄一及附錄二)。

2. 家居護理員的情緒處理方法

(i) 倘若因長期照顧老弱傷病者而感到煩悶、痛苦或情緒低落，如有人開解或提供輔導，可令你獲得支持及了解如何克服困難。

- 社工、醫生、醫務人員等，均樂意聽你傾訴。

(ii) 組織或加入家居護理員小組，藉此互相幫助及支持，並且爭取自己的權益。

- 可聯絡全國家居護理員協會 (請參閱附錄一) 及當地的家居護理員小組。

第四章

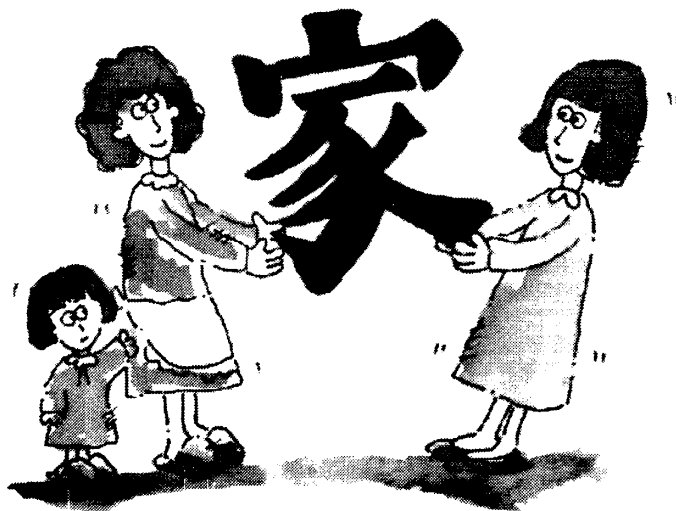
家居服務

Practical Help at Home

「我一天二十四小時都在家裡照顧年老的婆婆，兒女又年幼，簡直沒有一分鐘可以停下來……我是每天早上就忙得要命，又要弄早餐給孩子，又要帶他們上學，還要服侍婆婆去洗手間……」

「你可以考慮找一位服務人員在早上到你家幫忙，例如準備早餐，帶孩子上學或照顧婆婆，來分擔你的工作，將工作做得更妥當一點。」

以下介紹不同類型的服務項目，為你解決家中遇到的困難及幫助做一些家務，使你在照顧老弱傷病的家人時比較安心。



1. 家中的幫助

(i) 家務助理 (Home Help)

- 若你是家居護理員，每天需忙於照顧家中長期患病或傷殘的家人，家務助理則可替你在家中料理家務，如打掃、煮飯、出外購物、或替病人梳洗等，以減輕你的負擔。但是各個地方政府所提供的家務助理的服務條件可能有所不同，如有些地方政府會優先處理病人或行動不便者的申請；有些會免費提供服務，但有些則會收取費用。
- 在一般情形下，家務助理通常會有一份工作內容表，你可向家務助理組負責人 (Home Help Organiser) 索取，藉以明瞭你自己的服務權利；有些社會服務部聘有華人家務助理，以解決溝通上的困難。若你在接受服務之後，有不滿意的地方，可向家務助理組負責人投訴。
- 可聯絡社會服務部的家務助理組負責人、志願機構、家庭醫生、社區中心、市民諮詢中心、社工、及當地志願服務機構聯會 (Local Council for Voluntary Services)。

(ii) 上門送餐服務 (Meals on Wheels)

- 若家居護理員與被照顧的老弱傷病的家人分開居住、或日間需要工作，無法兼顧家人的膳食，便可以申請社會服務部或志願機構的上門送餐服務。服務時間通常由星期一至星期五（有時候亦會在周末安排服務），將飯餐送到有需要的人家中，每次收取廉宜的服務費。有些外賣店也會提供此類送餐服務，費用則較昂貴。由於社會服務部及其他機構多是提供西式午餐，若不習慣的話，可與中式外賣店或酒樓磋商有關的服務。
- 可聯絡醫院或家庭醫生、社會服務部、社區中心、健康聯絡員、地區護士、魚條外賣店、及老人午餐會，如老人關懷會 (Age Concern)、華人老人午餐會等。

2. 大小便失禁 (Incontinence)

不少老弱傷病者都會出現大小便失禁的問題。其實，失禁

的原因極有可能是身體機能出現毛病，例如患有腎病或糖尿病；也可能因為行動緩慢、腸胃消化問題、或染上痢疾等，以致頻頻去洗手間。所以家居護理員如發覺家人有以上毛病，最好是立即找醫生診斷，因為越早治理，康復的機會越大。以下介紹有關機構及專業人員所提供的服務：

(i) 成人尿片

可聯絡醫生、地區護士、診所或出售醫療物品的公司。

(ii) 流動廁所或便溺器皿

可聯絡志願機構、社會服務部的職業治療師、醫生、英國紅十字會及出售醫療物品的公司。

(iii) 適合大小便失禁者穿著的衣服

地區護士可提供有關這方面的資料，如出售這些衣服公司的名稱、價錢及種類等。

(iv) 洗衣及清潔床褥服務

可聯絡社會服務部、醫務衛生署，而日間照料中心，可能附設有洗衣及乾衣服務。

如家居護理員認為有需要的話，可以要求社會服務部的職業治療組為你安裝一個適合病者使用的洗手間。

如果家居護理員希望得到更多有關照顧大小便失禁人仕方面的資料，可向傷殘人仕生活基金會或英國老人關懷會查詢（請參閱附錄一）。

3. 家居安全

由於老弱傷病者行動不方便，所以家居護理員經常需要摻扶他們到洗手間、洗澡、上落樓梯甚至外出等。不少家居護理員因要長期摻扶家人而感到疲勞及腰酸背痛。然而，大多數家居護理員從未學過正確的摻扶或搬運病人的方法，會因姿勢不正確而弄傷自己或病者。其實，在摻扶及運送病者時，（特別是患有中風的病人），必須倚靠專業人仕的意見及指導，才可避免發生意外。

在專業人仕中，地區護士及物理治療師對這方面會有深入的認識；此外，亦可聯絡醫生、職業治療師、地方政府改善房屋基金或出售醫療用品的公司。

第五章

交通服務

Help with Transport

「我 沒有汽車，乘搭交通工具也不方便，所以我絕少帶坐輪椅的媽媽出外；她已經三年沒出過門了。」

「長期困在家裡是一件很痛苦的事，身體傷殘的人，如果可以四處逛逛，不但可以心境開朗，而且對健康也有幫助。家居護理員可以使用政府或志願機構提供的交通服務，來協助老弱傷病的家人外出，擴闊他們的活動範圍。」

「雖然是有車上門接送我及我的家人，但我們不曉講不曉聽，他們送我們到什麼地方也不知道。」

「從我們日常的工作經驗中知道，不少家居護理員也曾使用的士及志願機構的租車服務；雖然事前社區中心的員工或社工已替他們通知有關機構及司機，但為求保險起見，他們都會將目的地及電話寫在紙上，一旦行程出錯時，乘客也可以讓司機知道。」



在英國，沒有汽車代步的人，往往都會領略到舉步艱難的經驗；對於傷殘人仕來說，更不在話。本文將為你介紹有關的公共交通方面的難題及解決方法。

1. 傷殘人仕火車優待証

- (i) 英國的火車站絕大部份都設有留位服務、自動升降機及適合傷殘人仕用的扶手、斜路及廁所等；月台上亦有公司職員幫助傷殘人仕上落火車及月台等等。
- (ii) 可向各地區火車站辦事處查詢。

2. 專為傷殘人仕而設的接送服務

- (i) 各地區的汽車公司及志願機構亦有專為傷殘人仕而設的廉價服務，如：
 - 上門接送服務，例如(Dial A Ride, Ring A Ride)。
 - 租賃復康巴士及司機服務，可解決坐輪椅人仕的交通困難。
 - 傷殘人仕巴士証及特別傷殘巴士服務。
- (ii) 可聯絡社會服務部或志願機構的社工、地方的志願服務機構聯會及當地的巴士公司。

3. 自置或租賃交通工具

- (i) 若你考慮購買或租賃適合傷殘人仕使用的改裝車輛，如可乘載坐輪椅人仕，或可供傷殘人仕駕駛的汽車或電動三輪車，你最好先查詢有關機構，他們能為你提供專業意見或實際的援助。
 - 可聯絡皇家傷殘康復協會(Royal Association for Disability and Rehabilitation)，英國扶輪社（金錢援助）(Rotary Club, Britain)，或圓桌會(Round Table Club)。

(ii) 如果你現正接受政府的行動困難津貼 (Mobility Allowance)；若想買車或租車，你可以向 (Motability) 這間機構要求協助 (請參閱附錄一)，他們會提供有關買車及租車計劃的資料。

- 亦可聯絡社會保障部。

(iii) 若你本身是傷殘人仕或家中有行動不便、或盲眼的家人，你則有權向政府申請泊車許可証。由於該種許可証是橙色的，所以亦叫橙色徽章 (Orange Badge)，該証可容許你在特別的地方泊車。

- 可聯絡社會服務部。

4. 有關其他交通方面的權益如：豁免使用安全帶、路稅、購買輪椅等。

可參考運輸署出版的「交通到戶」(Door to Door) 服務，或由傷殘人仕生活中心聯會出版的「傷殘人仕權益手冊」(請參閱附錄一)。

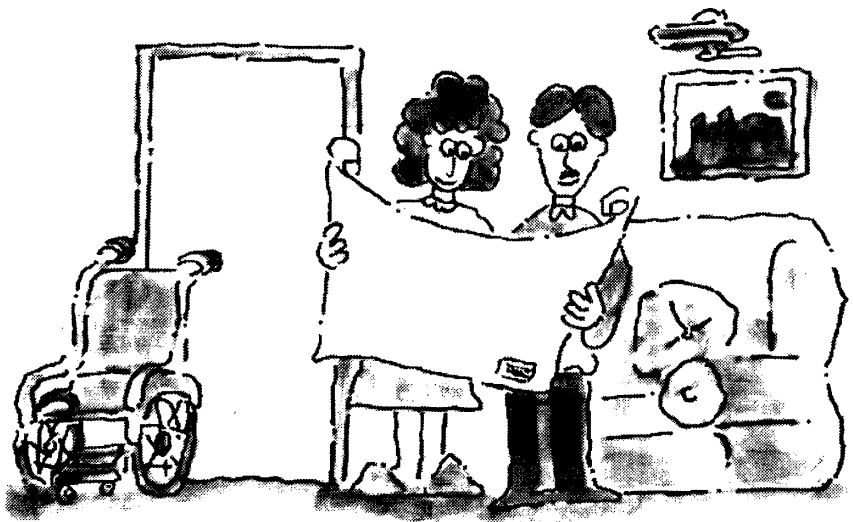
第六章

輔助器材及物品供應

Aids, Equipment and Supplies

「鄰居陳伯昨日在浴室摔倒了，他在幾年前中風而導致半身不遂。他也曾說過浴室設備不妥善；他浴室裡只有一塊一平方呎的平滑的小板給他坐著洗澡。有一次他因失去重心差點跌在地上。這次他終於出事了，跌在浴室地上達一個多小時才被人發覺，現正在醫院的深切治療部，性命岌岌可危。」

「其實陳伯可在事前通知自己所屬的房屋公司，並要求房屋公司為他改裝屋內的設備，若房屋公司不答允要求，可向市議員要求協助。」



陳伯亦可到社會服務部屬下的傷殘人士獨立生活中心請教中心的職業治療師，他們會建議選取何種輔助儀器或建議房屋公司如何改裝屋內設施，以符合陳伯的需要。」

你或你的親友家人是否需要一些器具來協助活動，如走路、開罐頭或起床呢？某些機構在這方面可提供多種援助及建議，使你或親友家人可以盡量倚靠自己。關於輔助器材及物品供應的資料，可向社會服務部或專門提供服務給傷殘人士的志願服務機構聯絡，或者可以聯絡倫敦的「傷殘人士生活基金會」(Disabled Living Foundation)（請參閱附錄一），以協助你找到居住附近的服務機構。

不同的地方政府或房屋公司有不同的態度，所以他們對市民的要求也可能會有不同的反應；因此你需要認識清楚本身的權利及有關機構的責任，從而堅持你的要求。家居護理員在協助家人行動的過程中，需要有其他設備幫助，如扶手、輪椅、幫助起床的儀器、地毯或煮食爐具、屋內的改裝如浴室、樓梯及門口等；這有助於家居護理員在運送過程中減輕付出的體力及減少弄傷的機會。

若家居護理員感到有需要改裝屋內的設備、或要求有關部門或公司協助時，應堅持自己的合理要求；如果你的要求屢次被拒絕或拖延，你可到附近的社區中心求助，安排會見有關機構的負責人，切勿放棄自己的權利，萬一發生意外，受害者是你或你的家人呢。

以下為你簡單介紹有關的服務及聯絡對象：

1. 廁所、浴室內的設施如：扶手、加高坐廁、在浴缸內加設防滑墊等；睡房內的設施如：在床上安裝扶手、或特別的器具助你起床。

可透過醫生、社工聯絡社會服務部的職業治療師、醫務衛生署、你居住的房屋協會或私人承建商。

2. 協助你梳洗、穿衣、進食、往廁所等的輔助器材，如特別設計的刀叉、杯或流動廁所及煮食爐具等。

可聯絡社會服務部的職業治療師或煤氣公司。

3. 拐杖、扶架、輪椅等。

可聯絡醫院、物理治療師、家庭醫生、或傷殘人仕生活中中心聯會（請參閱附錄一）。

4. 為你提供如何購買及租用特別的器具的意見。

傷殘人仕生活基金會（請參閱附錄一）、地區護士。

5. 短期租用器具如輪椅、拐杖。

可聯絡紅十字會、志願機構及志願機構服務聯會的傷殘資源小組(Disablement Resource Unit)。

6. 免費的成人尿片、內褲、及其他因大小便失禁而需要的器具或物品。

可聯絡地區護士、健康探訪員或「失禁指導員」（請參閱附錄三）。

7. 改善居住地方設施，如在樓梯裝置電梯或梯閘、加闊房間入口讓輪椅進出，加建斜路，或在樓下加建廁所、浴室，方便傷殘人仕使用。

凡居住在政府或房屋協會屋宇的人，政府通常會為你免費改善屋內設施；不然，你可以申請經濟資助，最好聯絡你的社工、職業治療師或社會服務部。

第七章

傳譯及翻譯服務

Interpretating and Translation Services

「我太太每次去醫院覆診時，我們都需要十三歲大的兒子向學校請假一天，替他媽媽到醫院做傳譯。當醫生替我太太做檢驗時，他們均感到非常的尷尬；因兒子在本地出生，英文比中文好，所以當遇到一些艱深的中文字句時，他也無法翻譯給醫生知道……」

「很多在英國生活的華人，到政府部門如醫院、診所時，通常會找自己的子女做翻譯，但他們並未受過專業訓練，若他們在傳譯中出錯，會影響政府部門的決定或醫生的診斷。其實，有些地方政府及華人社區中心都聘有專業的傳譯員，而且絕大部份都是免費替市民服務的。」



在英國，每處地方都需要說英語、懂英語，但很多華人由於不是在英國長大，不曉得英文並不出奇，只要你能找到求助的途徑，許多困難均可迎刃而解。

1. 文件翻譯服務

可聯絡華人服務機構或華人社工（請參閱附錄二），他們均可為你解釋英文信件，且大部份都是免費服務。

2. 傳譯服務

當你到醫院、診所或其他政府部門要求服務時，可同時要求對方提供傳譯員，不過要預約安排（請參閱附錄四：求助信件樣本），他們是有責任確保你得到該項服務及解決語言上困難，但你還須找一位懂英語的親友為你聯絡有關部門。

或者你可向華人服務機構或華人社工要求協助（請參閱附錄二），有些地區設有健康聯絡員 (Health Link Worker) 專門負責到醫院及診所作傳譯。

千萬記住，最好找專業人員為你傳譯（傳話），因為即使你親友能操流利英語，但未必清楚政府機構的運作及規例，很可能會因此而出錯，特別是有關法律方面的問題，所以你應盡量要求傳譯服務，以保障自己的權益，避免因語言障礙而失去應得的福利。

第八章

諮詢服務

Advisory Services

「我」的媽媽從香港來到英國已有十多年，她患了老人癡呆症，我們實在照顧不來，希望將她送入護理安老院。但按照她入境時規定，我是她的擔保人，必須負責她的生活費，不可領取部份的社會福利，爲了她入住老人院的費用，我和丈夫經常吵架……」

「老太可先到社區中心或市民諮詢中心查詢，由於她的情況涉及一些移民條例，中心職員可替她聯絡當地的移民事務顧問及社會保障部，詢問有關申請福利的規章條例。」



當你對於所照顧的老弱傷病者或本身的權益有何疑問、或不知道從何求助時，你應該盡量尋求各政府或志願服務機構的意見，務求得到更多有用及正確的資料，千萬不要怕麻煩而放棄求助的機會。耐心地辦理申請手續及等候結果，將為你及你家人帶來長期的幫助。若你居住的地方設有華人服務機構或華人社工，你可先向他們求助。以下列出有關諮詢服務的部門或機構及其負責的諮詢範圍：

1. 法律問題，如涉及種族歧視、移民問題、財產、遺囑等事宜。

可聯絡種族平等委員會(Racial Equality Council)、法律中心(Law Centre)或法律援助處(Legal Aid Office)及律師。

2. 房屋問題

房屋援助中心(Housing Aid Centre)。

3. 有關健康、醫療服務

飲食方面如為癌症及糖尿病患者而設計的特別餐單等；可聯絡家庭醫生或營養師(Dietitian)。

醫療服務的權益或投訴；可聯絡社區健康聯會。

4. 教育

如為弱智或傷殘兒童而設的特殊教育，可聯絡教育服務諮詢中心(Advisory Centre for Education)或社會服務部。

5. 有關政府福利問題

可聯絡社會保障部、社會保障部的免費諮詢熱線(0800 252 451)、福利權益官員(Welfare Rights Officer)、法律中心或市民諮詢中心。

倘若不大清楚應向哪一部門查詢，你可向華人服務中心或市民諮詢中心要求協助。

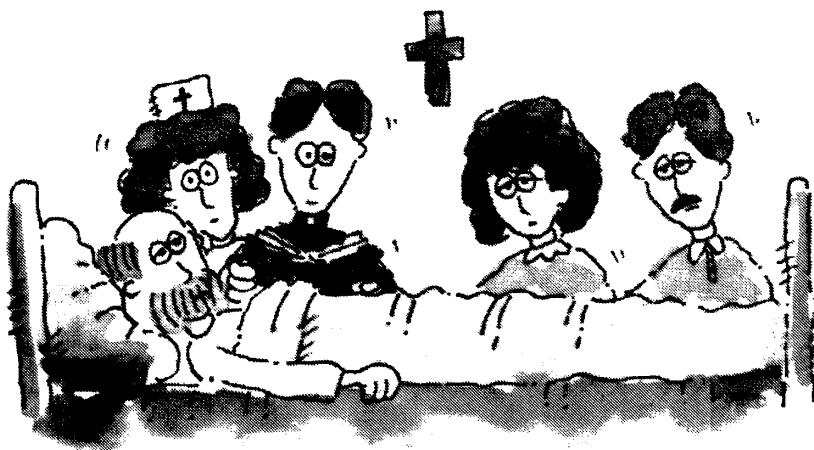
第九章

善終及身後事

Death and Dying

「我的爸爸患了絕症，醫生說已返魂無術了，現在只是拖延他的生命；我們看見他痛苦的樣子實在很難受，更不懂怎樣才可令他舒服一點……」

「當藥物對一個患絕症的病人沒有效用時，意味著死亡即將來臨；有些機構是專責提供善終服務的，使病人可以接受專業的醫療及護理或靈性上的照顧，並支持病者的家人，幫助他們克服喪失家人的痛苦或提供經濟上的援助。除此之外，在病者死前或死後，亦需要細心地安排辦理各項事宜及手續。」



對於華人來說，死亡可算是一個忌諱的話題，意味著不吉祥、哀傷及痛苦。但在哀痛之餘將身後事辦理好是非常重要的。若有老弱傷病的家人面臨死亡，你在毫無準備之下，可能會感到焦慮、迷惘及徬徨無助。這一章主要是為你介紹家居護理員在老

弱傷病者臨死前所要做的工作，及當他們死後，家居護理員辦理死者身後事的步驟。我們亦將在本章之最後一部份為這些不幸的家庭介紹有關的福利或津貼事項，希望藉此減輕經濟方面的負擔。

1. 家居護理員在老弱傷病者死前的預備工作：

(i) 聯絡及請教家庭醫生關於病者病入膏肓時，應該怎樣去做才是妥善的方法。

(ii) 專為殮葬而設的保險計劃

- 有些志願服務機構會與一些保險公司或財務公司合辦一些專為殮葬而設的保險供款計劃；當老弱傷病者去世後，家人可用這一筆供款，殮葬死者。
- 可向社工、社區中心職員、各區的志願服務機構聯會、市民諮詢中心等查詢，而有些志願服務機構，如當地的老人關懷會 (Age Concern)，會提供這類服務。

(iii) 遺囑

- 若察覺到老弱傷病者將不久於人世，家人可問他是否希望立遺囑，以便日後家人可以妥善處理死者遺留下的財物或產業。
- 可向律師或法律顧問（通常社區中心都有處理遺產事務律師的名單）、社工、市民諮詢中心或社區中心職員查詢。

2. 善終服務－為病危人仕提供的服務 (請參閱附錄三)

(i) 住院服務

- 善終服務是對患有重病或絕症的病人的特殊留院照料。麥美倫癌症護理組在一些醫院內設有專為癌症病人而設的病房。有些醫院亦設有由醫生、護士、社工及神職人員組成的支援小組，他們的職責是替病人控制病狀、舒緩痛楚及給予家人及病者精神上的支持。

- 可向家庭醫生、醫院醫生、健康探訪員、地區護士、社工或社區中心職員查詢；亦可聯絡麥美倫癌症基金會 (Cancer Relief Macmillan Fund) (請參閱附錄一)。
- 蘇利達 (Sue Ryder) 基金會 (請參閱附錄一) 亦為癌症病人設有基金會宿舍，並設有住宿護理。
- 瑪利居里癌症護理中心 (Marie Curie Cancer Care) (請參閱附錄一) 亦設有癌症善終服務所。

(ii) 日間善終服務中心 (Day Hospice)

- 除了現時的留院善終服務，亦有機構開辦一些日間的善終服務，使病人一方面可在家居住，另一方面亦可每天到中心，接受物理治療、職業治療、理髮及足部治療等服務。
- 善終援助 (Help the Hospices) 及善終資料服務中心 (Hospice Information Service) 均有提供服務 (請參閱附錄一)。

(iii) 家居護理 (Home Care)

- 有些機構設有家居護理服務，提供家居護理服務的工作人員會上門照顧病人，例如：洗澡、換藥、剪趾甲等。(同時請參閱第四章)
- 麥美倫護理服務部亦有工作人員上門為癌症病人提供護理；亦設有受過專業訓練的麥美倫護士 (Macmillan Nurse) 為病人在護理癌症方面給予指導、並為家人提供輔導。
- 瑪利居里癌症護理中心會派出護士到病人家中提供護理服務。而地區護士亦會替在家病人作家居護理服務，使病人得到充分的照顧。

(iv) 對患重病及癌症病人家庭的經濟援助

- 一些慈善團體或志願服務機構為重病及癌症病者家庭設有基金，例如：麥美倫基金 (Macmillan Fund)。

- 可向以下人仕或機構查詢：家庭醫生、地區護士、社工、社區中心、志願服務機構、市民諮詢中心或地方上的志願服務機構聯會。

3. 辦理身後事

(i) 病者在家中去世

- 立即通知家庭醫生。

當發覺病者在家中去世時，切勿移動死者。首先要立即致電家庭醫生，他會到你家中確定死者致死的原因；若是死於自然，醫生會簽發一張「死因證明書」(Medical Certificate of Cause of Death)及一張正式聲明(Formal Notice)，家人便可攜著這些證件到所屬區域的生死註冊處登記，註冊處亦會發出一張死亡證明書（家人可向註冊處多取幾份副本，以作為日後到銀行辦理領取遺產之用）；當手續辦妥後才可舉行喪禮。

但是如果死者的家庭醫生不是經常為死者看病，或對致死原因有懷疑，他可能不會簽署死因證明書，而會將死者移交法醫官剖驗。

- 通知其親人，如子女、兄弟等。
- 通知相熟的社工或鄰近的社區中心，他們可提供援助。

(ii) 在醫院去世

- 醫院的護士會立即通知死者的家人或其代表人到醫院，領回死者的遺物。而死者的遺體亦會停放在殮房，直至家人或殯儀服務公司領回遺體為止。

在一般情形下，醫院會為死者發出死因證明書及正式聲明，但若醫生對死者的死因有疑問，他們也會將死者交到法醫官作剖驗。

- 通知其他親友。
- 通知負責你家庭的社工或鄰近的社區中心職員，他們都可以為你提供幫助。

注意事項

- * 若醫生還未簽發證件或到生死註冊處的手續還未辦妥，千萬不要安排或固定喪禮的日期，以免辦手續所需的時間與喪禮的日期不配合而出現混亂。
- ** 法醫官的工作是希望找出死者真正致死原因，所需時間不會太長，故不會阻礙喪禮的進行。

(iii) 殯儀服務

聯絡當地的殯儀服務公司，他們會給予你適當的意見及安排喪禮的步驟。你最好是選擇英國殯儀業協會屬下的會員公司，及與多間公司洽商，比較一下服務及收費才作決定。

- 你應在喪禮前與公司商討安排程序、費用及公司將會提供那種服務。
- 通過全國殯儀業協會（請參閱附錄一）或者社工及社區中心職員得到資料。
- 此外，你亦有權採用任何宗教儀式，如中國的佛教或道教儀式。或將死者的遺體安葬在當地的「華人墓地」，或將遺體停放在家中供人瞻仰。
若你希望將家人的遺體停放在當地的同鄉會或宗親會給同宗瞻仰，殯儀服務公司亦有責任為你安排，例如運送遺體。
- 可聯絡當地的華人廟宇或佛堂、同鄉會、宗親會或街坊會。
- 若死者的遺囑是希望將遺體運返家鄉安葬，這一定需要得到法醫官的批准。在一般情況下，法醫官會簽發一張遷移啓事(Remove Notice)，家人在生死註冊處辦妥手續後，便可將遺體運回家鄉安葬。
- 可向以下人仕或機構查詢：醫生、醫院職員、社區中心職員、社工、市民諮詢中心、同鄉會、街坊會及宗親會、殯儀服務公司。

(iv) 殮葬費用

- 社會基金 (Social Fund)
 - 申請的條件是負責安排殮葬死者的人正在領取收入津貼、家庭補助、房屋津貼或社區費（人頭稅）補助金 (Community Charge Benefit)。
 - 可向社會保障部查詢。
- 銀行存款 (Bank Savings)
 - 通常，如果死者的家人能出示死亡證明書的話，銀行會准許家人提取部份存款作殮葬之用。
 - 可向所屬銀行查詢，或聯絡華人服務中心職員、社工或市民諮詢中心。
- 僱主、工會或其他的專業團體提供的退休金計劃
 - 有些僱主會為員工提供一筆殮葬費或津貼；你可以聯絡死者生前服務的公司，看看死者的退休金計劃是否有任何殮葬費用的津貼。
 - 若在追查死者已往工作的公司時遇到困難，你可以聯絡職業退休金審核委員會 (Occupational Pension Board)（請參閱附錄一）。
- 查清楚死者生前有否參與任何機構的保險計劃
- 退休軍人援助金
 - 如果死者生前曾在軍隊中服務直至退休，家人可查詢有關退休軍人的殮葬援助。
 - 可向社會保障部軍人退休金組 (War Pensions Branch, DSS) 查詢（請參閱附錄一）。

(v) 財物及遺產方面

- 先弄清楚死者生前有否立下遺囑，若有的話，誰是遺產承繼人，家人必須按著死者在遺囑上的意願將財物及遺產分配。

當你是執行遺囑的代表人時，你必須到遺囑認證註冊署 (Probate Registry Office) 登記，才可處理死者的財物及遺產。可聯絡律師或法律顧問（可通過當地的華人服務中心）、華人服務中心、社工或市民諮詢中心。

- 若死者沒有立下遺囑的話，死者的丈夫或妻子可作為遺產的代表人。遺囑認證註冊處對未有立下遺囑的遺產分配方面是有一個規限的，例如：妻子或丈夫在遺產上可佔若干比例，而子女方面亦可獲得若干部份；但有關的法律條文較為複雜。

若遺產的代表人知道死者曾經欠債，代表人應在報章或其他傳播媒介中作出啓事，呼籲債主索回借出款項，還款期限最短不少於兩個月。

可聯絡遺囑認證註冊處、律師或法律顧問、華人服務中心、社工、市民諮詢中心。

4. 社會保障部對死者遺屬的福利津貼

(i) 給寡婦的福利津貼

包括遺孀津貼(Widow's Benefit)、寡母津貼(Widowed Mothers Allowance)、社會基金發出的懷孕金(Maternity Payment by Social Fund)、遺孀退休金(Widow's Pension)等。

(ii) 給寡婦或鰥夫的福利津貼

包括退休金(Retirement Pension)、病殘津貼、工業疾病死亡福利金(Industrial Death Benefit)，可查詢工業疾病福利組(Pneumoconiosis, Byssimosis and Miscellaneous Diseases Benefit Branch) (請參閱附錄一)。

(iii) 軍人福利

軍人遺孀退休金(War Pensions for Widows)，詳情可查詢軍人退休金組。

(iv) 其他福利

包括單親家庭福利金(One Parent Benefit)、監護人津貼(Guardian Allowance)、及享受福利時繳付稅務的免稅額等。

詳情可向社會保障部查詢；若死者生前正在辦理申請某些福利的手續，或正在等候某種福利申請上訴的結果，或你覺得死者生前是有資格申請某種福利，但一直沒有申請，你亦可向社會保障部查詢。

備忘錄

當有家屬去世，必須交還的證件包括：

1. 死者的護照
2. 駕駛執照
3. 免費巴士証或火車優待証
4. 圖書証
5. 借用政府或其他機構的物件如輪椅、拐杖、助聽器等。
6. 死者的福利金、津貼或退休金的提款簿或支票 (Giro) (但家人最好保留著提款簿或支票上的號碼，以作為家人日後申請其他福利或津貼之用。)

通知有關部門或人仕包括：

1. 家庭醫生
2. 地區護士
3. 所負責個案的社工
4. 經常有接觸的社區中心
5. 社會保障部 (通知停止發放任何福利及津貼)
6. 死者生前所光顧的汽車保險公司 (若家人或其他人繼續使用死者的汽車，而死者所買的保險又未轉名時，駕駛死者汽車的人將不會受保)。
7. 若死者原是住在政府屋宇時，應通知所屬的房屋署，取消死者的戶籍。
8. 若死者生前是一直繳交稅款，應立即與稅務局聯絡，讓稅務局對死者的稅務作出妥善的安排。

第十章

倫敦服務概況 London Research

本

章會為你講述在倫敦區一般家居護理員所遇到的困難和需要，同時為你提供實際的幫助和建議，減輕你照顧老弱傷病者的負擔。

一半以上居英華人是集中於倫敦，因此我們曾在倫敦區作了一項調查，以了解當地華人家居護理員對社會服務的需求；而調查所得的結論正可反映一般華人家居護理員的需要。此外，我們會透過一些真實個案，帶出家居護理員遇到的困難和需要；並且搜集了倫敦若干華人密集的地區內，一些社會服務的資料，以便當地的華人家居護理員在有需要的時候作為參考。

大倫敦政府地區
圖解

GREATER LONDON
BOROUGHES



1. 個案簡介

以下的個案簡介，是根據倫敦區內真實故事輯錄而成，但人物姓名則有所更改。

個案一

陳太未曾在英國工作過，也沒有繳付國民保險捐納。她今年還未到退休年齡，不能領取任何福利金。但是陳太過去五、六年都留在家中照顧患了糖尿病的陳先生及弱智的兒子明仔。

陳先生、陳太和明仔三人居住在政府房屋，雖然區內有華人鄰居，陳太為怕他人知道兒子的弱智情況，所以甚少與鄰居來往。

陳先生多年前又因意外而半身癱瘓，需要坐輪椅；明仔已經二十一歲，每天均到區內一所職業訓練中心上課。由於陳太不懂英語，所以她亦不會與中心職員說話。

陳先生和明仔都有領取福利金，但收入不夠開支；而陳太因要照顧他們而不能外出工作，所以常抱怨自己的遭遇，她希望可以得到其他經濟資助及他人精神上的支持。

個案二

阿輝，五十多歲，去年因失業而到倫敦投靠親友耀鴻，現只靠失業金過活。為了報答耀鴻的收留，阿輝便主動負責屋內的一切家務及照顧耀鴻的起居飲食。

阿輝近來發覺耀鴻常自言自語，行動古怪；後來得悉原來耀鴻患有精神分裂症，需要按時食藥及到醫院覆診。

自此之後，阿輝感到很憂慮，不知如何照顧耀鴻及勸告他依時食藥及覆診。但阿輝希望可以繼續照顧和幫助他，不忍心離開耀鴻，只是阿輝不知道如何解決他的困難。

個案三

李太產後回家休養，雖然喜獲麟兒，但她感到身心疲勞。李太獨力照顧三個幼兒而非常吃力，四歲的麗儀因李太不能接送而多星期沒有上幼兒班，兩歲的麗英因照顧不足而患上肚瀉和營養不良。李太因此而透不過氣，加上睡眠不足，導致精神衰弱。

李先生在餐館工作，由於工作時間長，無法抽身幫助太太，只能利用午間休息時間買菜回家。

李太由中國大陸來了英國兩年，沒有親戚朋友可以支持她；加上她不懂英語，在見醫生時便感到徬徨無助，亦無法向有關方面要求協助。

從以上的個案裡，可以看到一般家居護理員都有共同的需要和特點；他們大多覺得自己很孤立及得不到足夠的幫助及支持，有些更會感到自卑或內咎。

其實陳太，阿輝和李太尋解決困難的方法很多，但他們如大多數居英華人一樣，都不知道存在的社會服務資料，更不懂得從何處取得幫助，加上語言上的障礙，使到許多華人在社會服務方面都不能受惠。

你或你的親友是否遇到以上的困難和疑慮呢？以下提出一些找尋協助的建議，希望對你有所幫助。

2. 求助的方法

第一步是你需要給他人知道你是在照顧老弱傷病的親人或朋友。

要讓有關機構知道你的存在，你必須主動去聯絡他們，最好先接觸的人是：

- (i) 醫院或家庭醫生
- (ii) 華人社區內的服務機構之工作人員
- (iii) 社工

(詳情請查閱第44頁：倫敦福利及健康服務一覽或你居住區內的電話簿。)

此外，你亦可使用附錄四的英文求助信件（請看中文譯本了解內容），按照你住區內的社會服務部或醫務署地址寄出，切記要寫上你的姓名和地址及簽署。

或許你可請一位懂英語的親友替你向政府部門或其他機構，安排約見時間；並同時要求安排傳譯人員替你傳譯。附錄四的英文求助信件可用來要求傳譯服務。你也可利用它告訴到訪的外籍工作人員，要求日後替你安排傳譯員，並請註明你所說的方言。例如：廣東話(Cantonese)、四邑(Sze Yip)或客家話(Hakka)。

倫敦福利及健康服務一覽

(i) 市政府屬下的社會服務部及房屋署

- 甘頓第一區社會服務部
(Camden Social Services Department Area 1)
地址：28/30, Theobalds Road,
London, WC1 8NX
電話：071 278 4444 內線 6320
- 甘頓第二區社會服務部華人社區工作員 (Chinese Community Worker, Camden Social Services Department, Area 2)
地址：1st Floor, Crowndale Centre,
Eversholt Street,
London NW1 1BD
電話：071 860 1563
- 克尼社會服務部社區聯絡組
(Community Liaison Unit, Hackney Social Services Department)
地址：Clarence House,
2-4, Clarence Road,
London E5 8HB
電話：081 533 2424 內線 154
備註：駐有華語社區聯絡工作員
- Homerton成人訓練中心 (Homerton Adult Training Centre)
地址：205 A, Morning Lane,
London E9
電話：081 985 1397
備註：中心為弱智人士提供服務，並註有華語中心負責人
- 克尼社會服務部東南地區辦事處華語社會工作者 (Social Worker, Hackney Social Services Department, South East Area Office)
地址：33, Beachwood Road,
London E8
電話：071 249 4434
- 西敏市第五區社會服務部
(Westminster Social Services Department, Area 5)
地址：1, Hopkins Street,
London W1U 4AT
電話：071 798 3086

- 路易士咸社會服務部職業治療師
(Occupational Therapist, Lewisham Social Services Department)
地址：Laurence House,
1, Catford Road,
Lewisham, London SE6
電話：081 695 6000 內線 8628
- 紐咸區房屋署 (Newham Housing Department)
地址：East Ham South Housing Office, 35 Vicarage Lane,
East Ham, London E6
電話：081 471 5415 內線 3915
備註：駐有華人房屋主任
- 西敏市房屋署 (Westminster Housing Department)
地址：Area 5, 103, Berwick Street,
London W1
電話：071 798 3038
或 071 798 3057

(ii) 市政府屬下的健康部為病人及家屬而設的傳譯及指導服務

- 般士百利及依士靈頓健康部精神健康服務 (Community Mental Service, Bloomsbury and Islington Health Authority)
地址：Marshall Street Clinic,
14, Marshall Street, London W1
電話：071 437 6091
或 071 439 3821
備註：駐有華語社區精神科護士
- 早期調理服務
(Early Intervention Service)
地址：Unit 5, No.1/31 Elkstone Road,
London W10 5NT
電話：081 960 0880
備註：駐有社區精神科護士，提供服務給精神病患者及其家人。

- 般士百利及依士靈頓保健組
(Health Improvement Team,
Bloomsbury and Islington Health
Authority)
地址：National Temperance Hospital,
112 Hampstead Road,
London NW1 2LT
電話：071 380 9762
備註：專為吸毒者及受影響的
人提供輔導服務，並提供
防止愛滋病傳播的指導
- 般士百利及依士靈頓保健部，
保健指導及傳譯服務
(Bloomsbury and Islington Health
Authority Advocacy and Interpreting
Services)
地址：National Temperance Hospital,
112 Hampstead Road,
London NW1 2LT
電話：071 380 9762
- 城市及東倫敦家庭健康服務部
(包括紐咸區) (City and East
London Family Health Services)
總辦事處：
地址：St. Leonards, Nuttall Street,
London N1 5LZ
電話：071 739 6566
紐咸地區辦事處：
地址：Community House,
430, Barking Road,
London E13 8HJ
電話：071 511 5665
備註：少數民族服務主管：華
語／越南語健康指導及
傳譯員
基爾街健康院
地址：Gill Street Health Centre,
11, Gill Street, London E14
電話：071 515 2211
備註：越南語／華語健康指導
及傳譯員
- 華人精神健康協會
(Chinese Mental Health Association)
地址：Community Resettlement
Team, St. Clement's Hospital,
29, Bow Street, London E3
電話：081 981 4848
- 指南針計劃 (Compass Project)
地址：309, Gray's Inn Road,
London WC1X 8QF
電話：071 278 3381
備註：介紹政府及志願團體的
服務給予精神病患者，
並將精神病患者的意見
反映給政府機構及志願
團體。
- 格林威治健康部 (Greenwich
Health Authority)
地址：Greenwich District Hospital,
Varnborough Hill,
London SE10 9HE
電話：081 312 6031
- 克尼華人社區服務 (Hackney
Chinese Community Services)
地址：28-32, Ellingfort Road,
London E8 3PA
電話：081 986 6171
- 克尼醫院社區聯絡主任
(Community Liaison Officer, Hackney
Hospital)
地址：Homerton High Street,
London E9 6BE
電話：081 985 5555
備註：華語社區聯絡主任為
精神病患者提供服務
- 夏靈基健康部傳譯組 (Haringey
Health Authority Linkworkers
Department)
地址：Haringey Health Authority,
Room 189, Nurses Home,
North Middlesex Hospital,
Stirling Way, Edmonton,
London N18 1QX
備註：駐有華人健康傳譯
員，但只在醫院提供傳
譯服務
電話：081 887 2000
或 081 807 3071 內線 2349

- 倫敦華人保健中心 (London Chinese Health Resource Centre)
地址：43, Dean Street,
London W1V 5AP
電話：071 287 0904
倫敦傳譯計劃 (London Interpreting Project)
地址：20, Compton Terrace,
London N1 2UN
電話：071 359 6798
- 精神健康輔導計劃 (Mental Health Counselling Project)
地址：St. Mathias Road,
Bullivant Street, Poplar,
London E14
電話：071 515 6522
- 紐咸區華語健康聯絡傳譯服務 (Health Interpreter, Newham)
地址：430, Barking Road, Plaistow,
London E13
電話：071 511 5665 內線 213
- 柏斯特保健局·保健傳譯服務組 (Parkside Health Authority Advocacy and Interpreting Services)
地址：Paddington Community Hospital,
7A, Woodfield Road,
London W9
電話：071 286 6669 內線 8187
- 聖利安納士醫院社區護士 (Community Nurse, St. Leonards Hospital)
地址：Penrose House, Nuttall Street,
London N1 5LZ
電話：071 739 8484 內線 4623
備註：社區護士為弱智人仕提供服務
- 聖利安納士醫院心理醫生 (Psychologist, St. Leonards Hospital)
地址：Nuttall Street, London N1 5LZ
電話：071 739 8484
備註：醫院駐有華人心理醫生
- 塔橋區健康聯絡員計劃 (Tower Hamlets Link Workers Scheme)
地址：Stepney Green Clinic,
35, Stepney Green, London E1
電話：071 702 7289

(iii) 倫敦華人社區中心 及傳譯服務

- 何明華會督服務中心 (Bishop R.O. Hall Chinese Centre of Bishop Ho Ming Wah Association)
地址：5, St. Martin's Place,
London WC2N 4JJ
電話：071 925 0755
- 百聯華人協會 (Brent Chinese Association)
地址：31, First Avenue, Wembley,
London HA9 3QG
電話：081 904 9467
- 甘頓華人社區中心 (Camden Chinese Community Centre)
地址：173, Arlington Road,
LONDON NW1 7EY
電話：071 267 3019
- 東倫敦華人協會 (Chinese Association of Tower Hamlets)
地址：Sailors Palace,
680, Commercial Road,
London E14 7HA
電話：071 515 5598
- 倫敦華埠華人社區中心 (Chinese Community Centre, London Chinatown)
地址：2nd Floor, 44, Gerrard Street,
London W1V 7LP
電話：071 439 3822
或 071 734 3572
- 華人資料及諮詢中心 (Chinese Information and Advice Centre)
地址：68, Shaftesbury Avenue,
London W1V 7DF
電話：071 494 3273 或 071 836 8291
- 格林威治華人協會 (Greenwich Chinese Association)
地址：West Greenwich House,
141, Greenwich High Road,
London SE10 8JA
電話：081 858 2410

- 克尼華人社會服務中心
(Hackney Chinese Community Services)
地址：28/32, Ellingfort Road,
Hackney, London E8 3PA
電話：081-986 6171
- 夏靈基華人社區中心 (Haringey
Chinese Community Centre)
地址：211, Longham Road,
London N15 3LH
電話：081 881 8649
- 豪士羅華人社區中心 (Hounslow
Chinese Community Centre)
地址：Hounslow United Reformed
Church,
114, Hanworth Road,
Hounslow,
Middlesex TW3 1UF
電話：081 577 2034
- 依士靈頓華人協會 (Islington
Chinese Association)
地址：33, Giesbach Road,
London, N19 3DA
電話：071 263 5986
- 林拔芙華人協會 (Lambeth Chinese
Community Association)
地址：69, Stockwell Road,
London, SW9 9PY
電話：071 733 4377 或 071 738 4589
- 紐咸華人協會 (Newham Chinese
Association)
地址：Room 8, Park House, 64,
West Ham Lane, Stratford,
London E15 4PT
電話：081 519 6488 (諮詢熱線)
081 519 8949 (辦公室)
- 窩堪科域士華人社區中心
(Waltham Forest Chinese Association)
地址：Great London House, 547-551,
High Road, Leytonstone,
London E11 4PB
電話：081 558 0182

(iv) 倫敦其他社會服務機構

- 西敏市老人關懷會 (Age Concern,
Westminster)
地址：Marylebone Office,
4, Frampton Street,
Lisson Grove,
London NW8 4LF
電話：071 798 1569
備註：設有華語工作人員
- 甘頓華人托兒所 (Camden Chinese
Nursery)
地址：173, Arlington Road,
London, NW1 7EY
電話：071 267 3019
- 中倫敦社區法律中心 (Central
London Community Law Centre)
地址：2nd Floor, 47/49,
Charing Cross Road,
London WC2
電話：071 437 5854
- 查寧歌斯圖書館
(Charing Cross Library)
地址：4, Charing Cross Road,
London WC2
電話：071 798 2028
- 華人諮詢服務 (Chinese Drop In)
地址：Cally Neighbourhood Office,
Islington Neighbourhood and
Services, 1 Lyon Street,
London N1 NDQ
備註：開放時間是每逢星期
三下午二時三十分至四
時三十分
- 中倫敦市民諮詢中心 (Citizen
Advice Bureau, Central London)
地址：33, Charing Cross Road,
London WC2H 0AU
電話：071 839 2825
- 社區房屋諮詢中心 (Community
House Information Centre)
地址：Derry House, Penford Street,
London NW8 8HJ
電話：071 402 6750

- 教育及康樂服務部 (Department of Education and Leisure Services)
地址：P.O. Box 240,
Westminster City Hall,
64, Victoria Street,
London, SW1E 6QP
電話：071 798 1807
備註：駐有華人社區及教育
聯絡主任
- 房屋援助中心諮詢主任
(Housing Advisory Officer, Housing
Aid Centre)
地址：287, Mare Street, London E8
電話：081 986 3191
- 狗島越南／華人青少年組
(Isle of Dogs Vietnamese Youth Group)
地址：George Green Youth Centre,
8, Manchester Road,
London E14
電話：071 515 5598
備註：設有青年義工組
- 英皇十字華人婦女組
(King's Cross Women Group)
地址：King's Cross
Neighbourhood Centre,
51, Argyle Street,
London WC1H 8EF
電話：071 837 4025
- 倫敦華人天主教中心
(London Chinese Catholic Centre)
地址：21A, Soho Square,
London, W1
電話：071 437 0892
備註：提供宗教、慈善、文
化、圖書及社會服務，
亦包括健康、瑜珈及學
生活動等。
- 馬寶路家庭服務中心
(Marlborough Family Centre)
地址：38, Marlborough Place,
St. John's Wood,
London, NW8 0PJ
電話：071 624 8605
備註：駐有精神健康服務，中
心以英文為主，但可為
受助者安排傳譯人員
- 蘇豪家庭服務中心
(Soho Family Centre)
地址：St. James's Residence, 23,
Brewer Street, London W1
電話：071 439 1578
備註：設有托兒服務、華語婦
女組、華語家庭及婦女
工作者
- 倫敦中華基督教會蘇豪團契服務
中心(Soho Fellowship Service Centre)
地址：Newton Institute, Long's Court,
Leicester Square,
London WC 2H 7HN
電話：071 486 0592 或 071 839 7956
備註：設有社區服務
- Woodberry Down 老人計劃
(Woodberry Down Over 60 Project)
地址：5, Chattenben House,
Woodberry Down Estate,
London E4
備註：駐有華語職員提供老人
服務

附錄一

全國性社會服務機構總覽 (Useful National Organisations)

- 英國老人關懷會
Age Concern England
地址：Astral House, 1268
London Road,
London SW16 4ER
電話：081 679 8000
備註：為老人及其家居護理員
提供支援服務，在英國
很多地區都有分會設立。
- 阿耳滋海默氏症協會／早老性
痴呆症協會
Alzheimer's Disease Society,
地址：158-160 Balham High Road,
London SW12 9BN
電話：081 675 6557
備註：為這種早老性精神病者
的家人提供支援服務。
- 語言缺陷兒童協會
Association for all Speech Impaired
地址：Children (AFASIC),
347 Central Markets,
London EC1A 9NH
電話：071 236 3632/6487
備註：為語言能力有缺陷的兒
童的家人提供資料及支
援服務。
- 失禁指導協會
Association of Continence Advice
地址：380-384 Harrow Road,
London W9 2HU
備註：為失禁人仕提供指導服務
- 癌症聯系
Cancerlink
地址：17 Britannia Street,
London WC1X 9JN
電話：071 833 2451
(For Information Service)
備註：為癌症病人及其家人提
供支援服務，如中文傳
單及錄音帶
- 麥美倫癌症基金會
Cancer Relief Macmillan Fund
地址：15/19 Britten Street,
London SW3 3TZ
電話：071 351 7811
備註：協助改善癌症病人及家
屬的生活質素，設有護
士及經濟援助。
- 全國家居護理員協會
Carers' National Association
地址：29 Chilworth Mews,
London W2 3RG
電話：071 724 7776
備註：為家居護理員提供幫助
及支援
- 胸病、心臟病及中風協會
The Chest, Heart and Stroke Association
CHSA House
地址：123-127 Whitecross Street,
London EC1Y 8JJ
電話：071 490 7999
備註：為患者提供諮詢、資料
及福利服務。
- 法庭保護部／公共基金辦事處
The Court of Protection - Protection
Division/Public Trust Office
地址：Stewart House, 24 Kingsway,
London WC2B 6JX
電話：071 269 7300
備註：法庭保護令是照顧因患
精神病而缺乏能力照顧
自己財物的人；法庭會
指定某人負責管理病人
的財物。該部門出版有
關的書籍及傳單。

● 十字街頭照料計劃

Crossroads Care

地址：10 Regent Place, Rugby,
Warwickshire CV21 2PN

電話：0788 573 653

備註：有專人到家居護理員家中暫時照顧老弱傷病的人，為家居護理員提供歇息的機會；很多地區均有此類照料計劃。

● 喪親照顧會

CRUSE, Bereavement Care

地址：126 Sheen Road, Richmond,
Surrey TW9 1UR

電話：081 940 4818

備註：為喪失親人的人仕提供輔導服務，諮詢及社交活動、資料冊子等。

● 傷殘人仕生活中心聯會

Disabled Living Centres Council

地址：286 Camden Road,
London N7 0BJ

電話：071 700 1707

備註：提供全國傷殘人仕生活中心的資料，並展示有關輔助工具。

● 傷殘人仕生活基金會

Disabled Living Foundation

地址：380 Harrow Road,
London W9 2HU

電話：071 289 6111

備註：提供有關全國為傷殘人仕而設的輔助器材及工具的資料。

● 弱智人仕協會（唐氏症協會）

Down's Syndrome Association

地址：155 Mitcham Road,
London SW17 9PG

電話：081 682 4001

備註：為患唐氏症人仕的父母、家人或工作人仕提供資料及支持。

● 幫助老人會

Help the Aged

地址：16-18 St James's Walk,
London EC1R 0BE

電話：071 253 0253

備註：提供諮詢服務，並設有免費熱線：0800 289 404
由星期一至五上午十時至下午四時。

● 假期照顧服務

Holiday Care Service

地址：2 Old Bank Chambers,
Station Road

Horley, Surrey RH6 9HW

電話：0293 774 535

備註：為傷殘或老人提供關於渡假、渡假期間的助手及交通安排等資料及意見。

● 聖基道善終資料服務

Hospice Information Service

St Christopher's Hospice

地址：51-59 Lawrie Park Road,
London SE26 6DZ

電話：081-778 9252 內線2623

備註：提供關於善終服務的資料及索引。

● 社會保障部免費電話查詢服務

Help Line (Social Security)

電話：0800 252 451

備註：提供關於社會保障福利的免費諮詢服務。

● 獨立生活基金會

The Independent Living Fund

地址：PO Box 183

Nottingham NG8 3RD

電話：0602 290 423/290 427

備註：為那些依靠收入津貼及照料津貼生活的人仕提供金錢援助。

- 瑪利居里癌症護理中心
Marie Curie Cancer Care Head Office
地址：28 Belgrave Square,
London SW1X 8QG
電話：071 235 3325
備註：設有癌症善終服務所及
社區護士，前往病人家
中料理他們。
- 皇家弱智人仕會
MENCAP National Centre (The Royal
Society for Mentally Handicapped
Children and Adults)
地址：123 Golden Lane,
London EC1Y 0RT
電話：071 454 0454
- 全國精神健康協會
MIND (National Association for Mental
Health)
地址：22 Harley Street,
London W1N 2ED
電話：071 637 0741
- 傷殘人仕活動資源中心
Motability
地址：2nd Floor, Gate House,
Westgate, Harlow,
Essex CM20 1HR
電話：0279 635 666
- 全國喪親服務協會
National Association of Bereavement
Services (NABS)
地址：c/o London Voluntary Services
Council
68 Chalton Street,
London NW1 1JR
電話：071 388 2153
備註：提供各地區有關喪親輔
導服務及其他適當的服
務資料。
- 全國殯儀業協會
National Association of Funeral
Directors
地址：618 Warwick Road,
Solihull,
West Midlands B91 1AA
電話：021 711 1343
- 全國精神分裂症患者團契
National Schizophrenia Fellowship
(NSF)
地址：28 Castle Street,
Kingston-upon Thames,
Surrey KT1 1SS
電話：081 547 3937
倫敦諮詢中心：
地址：197 Kings Cross Road,
London WC1X 9BX
電話：071 837 6436
伯明翰諮詢中心：
電話：021 236 4286
備註：為精神分裂症病人及其
家屬提供資料及指導。
- 職業退休金審核委員會
Occupational Pensions Board
地址：Lynwood Road,
Thames Ditton,
Surrey KT7 0DP
- 柏金遜病委會
Parkinson's Disease Society
地址：22 Upper Woburn Place,
London WC1H 0RA
電話：071 383 3513
備註：在不同地區設有分會，
並出版傳單及通訊。
- 工業疾病福利組
Pneumoconiosis, Byssinosis and
Miscellaneous Disease Benefit Branch
地址：DSS, Norcross,
Blackpool FY5 3TA
- 皇家盲人協會
Royal National Institute for the Blind
(RNIB)
地址：224 Great Portland Street,
London W1N 6AA
電話：071 388 1266
備註：為弱視人仕、家人及設
理員提供服務、資料及
指導。

● 皇家聾人協會

Royal National Institute for Deaf People
(RNID)

地址：105 Gower Street,
London WC1E 6AH

電話：071 387 8033

備註：提供資料及指導、訓練、
傳譯服務等。

● 希堅遜信託基金會

Terrence Higgins Trust

地址：52-54 Gray's Inn Road,
London WC1X 8LT

電話：071 831 0330

備註：提供資料及輔導服務，並安
排聯絡當地愛滋病患者或帶
菌者、其家屬及設理員。

● 軍人退休金組

War Pensions Branch

地址：DSS, Norcross,
Blackpool FY5 3TA

● 蘇利達基金會

Sue Ryder Foundation

地址：Sue Ryder Home,
Cavendish, Sudbury,
Suffolk CO10 8AY

電話：0787 280 252

備註：為癌症病人提供住院服
務，並安排聯絡當地受滋
病患者或帶菌者、其家屬
及護理員。

附錄二

全國華人服務機構總覽

Chinese Organisations in the United Kingdom

- 貝爾法斯特（北愛）華人福利會
Belfast Chinese Welfare Association
地址：17, Eblana Street,
Belfast BT7 1LD
電話：0232 238 220
備註：提供傳譯服務、諮詢及
其他興趣小組、母親幼
兒組。
- 伯明翰華人社區中心
Chinese Community Centre -
Birmingham
地址：B206, Cathay Street,
Arcadian Centre,
Pershore Street,
Birmingham B5 4TD
電話：021 622 3003
備註：提供諮詢及翻譯服務、圖
書及錄影帶借閱。
- 伯明翰華人統籌協會
Birmingham Chinese Society
地址：138 Digbeth,
Birmingham B5 6DR
電話：021 643 3338
備註：提供老人及諮詢服務。
- 卡荻華人服務團
Cardiff Chinese Community Service
Association
地址：239-241 Cathedral Road,
South Glamorgan,
Cardiff CF1 9PP
電話：0222 371 791
備註：提供傳譯及翻譯服務。
- 旅英西南部華人協會
Devon & Cornwall Chinese Association
地址：6 Headland Park Road,
North Hill, Plymouth,
PL4 8HT, Devon
電話：0752 266 866
備註：提供傳譯及諮詢服務。
- 愛丁堡支持年老華人協會
Edinburgh Chinese Elderly Support
Association
地址：Roundabout Centre,
4B Gayfield Place,
Edinburgh EH7 4AB
電話：031 556 1168
備註：提供傳譯及諮詢服務、
老人午餐會。
- 高分山社會工作部
Glasgow Govan Hill Social Work
Department
地址：311 Calder Street, Govan Hill,
Glasgow G42
電話：041 424 4022
備註：提供有關福利服務的資
料及諮詢服務。
- 旅歐吉澳同鄉會
Kut - O Chinese Association
地址：340 High Street,
Chatham, Kent
電話：0634 841 026
備註：提供中文班服務
- 里茲華人諮詢中心
Leeds Chinese Advice Centre
地址：Brudenell Centre,
Welton Road,
Leeds, LS6 1EE
電話：0532 788 327
備註：提供老人午餐會及諮詢
服務。
- 列斯特華人社區中心
Leicester Chinese Community Centre
地址：170 A Belgrave Gate, Leicester
電話：0533 517 583
備註：提供諮詢服務及教育、
文娛康樂活動。

- 列斯特社會服務部
Leicester Social Services Department
地址：Leicester City (East),
1 Grey Friars,
Leicester, LE1 5PA
電話：0533 531 191
備註：提供諮詢服務、協助解決家庭問題，並代安排傳譯員。
- 華人家居護理員計劃（利物浦）
Chinese Carers Project
地址：c/o Pagoda
Chinese Community Centre,
Henry Street,
Liverpool L1 5BU
電話：051 708 8833 / 051 708 5197
備註：為家居護理員提供支援服務
- 利物浦老人午餐會
Liverpool Luncheon Club
地址：c/o 19-20 Great George Square,
Liverpool L1 5DY
電話：051 708 5058
備註：為利物浦老人提供午膳和餘暇活動。
- 利物浦百祥塔職業輔導中心
The Chinese Employment
Resource Centre
地址：c/o Pagoda
Chinese Community
Centre, Henry Street,
Liverpool L1 5BU
電話：051 708 8833 / 051 708 5197
備註：提供職業輔導服務。
- 利物浦百祥塔華人社區中心
Pagoda Chinese Community Centre
地址：Henry Street,
Liverpool, L1 5BU
電話：051 708 8833 / 051 708 5197
備註：提供傳譯及諮詢服務、並舉辦科育、文娛、康樂活動。
- 利物浦社會服務部華人小組
Liverpool Social Services Department
Chinese Unit
地址：3-5 Rodney Street,
Liverpool L1 9ED
電話：051 709 8931
備註：提供諮詢服務及解決家庭問題，並安排老人參與日間中心活動。
- 盧頓馬氏田診所
Luton Marsh Farm Health Clinic
地址：The Moakes, Luton LU3 3SR
電話：0582 599 875
備註：提供傳譯及健康推廣服務，需由懂英語人士安排預約。
- 曼城華人藝術中心
Chinese Arts Centre
地址：36 Charlotte Street,
Manchester M1 4FD
電話：061 236 9251
備註：推廣中國藝術文化
- 曼城唐人街鄰舍輔助協會
Manchester Chinatown Neighbourhood
Association
地址：c/o C. K. Chui & Co.,
2 Waterloo Street,
Manchester, M1 6HY
備註：協助處理與華人社區有關事宜
- 曼城慧妍社（華人婦女中心）
Manchester Chinese Women Centre
地址：116 Portland Street,
Manchester M1 4RP
電話：061 237 5908
備註：了解華人婦女的需要及加以協助，並提供社會資料及諮詢。
- 曼城及鄰區華僑工商會
Manchester & District Chinese Chamber
of Commerce & Industry
地址：43 George Street,
Manchester, M1
電話：061 236 1691/061 432 1519
備註：提供各類社交活動。

- 曼城華人醫務諮詢中心
Chinese Health Information Centre
地址：39 George Street, 1st Floor,
Manchester, M1 4HQ
電話：061 228 0138
備註：提供有關醫療偉康方面的
諮詢受務及轉介。
- 曼城東昇房屋協會
Tung Sing Housing Association
地址：1/F Richmond House,
15 Bloom Street
Manchester M1 3HZ
電話：061 236 5294
備註：提供房屋服務。
- 東北華僑聯誼會
North East Chinese Association
地址：25-27 Stowell Street,
Newcastle Upon Tyne
NE1 4YB
電話：091 261 8583
備註：提供教育、康樂活動、
婦女組及老人組。
- 諾咸頓華人會
Chinese Society of Northampton
地址：6 Heney Close, Rectory Farm,
Northampton
電話：0604 401 072 / 0604 765 251
備註：提供中文班及暑期活動
- 英國東部（諾定咸）華人協會
East England Chinese Association
地址：77 Mansfield Road,
Nottingham NG1 3FN
備註：為華人提供各種協助。
- 蘇格蘭中部社會服務部
Ethnic Minorities Service Central
Scotland, Central Regional Council
Social Work Headquarters Unit,
地址：Cape Unicentre, Kerse Road,
Stirling, Scotland SK7 7RZ
電話：0786 50292 / 0786 51483
備註：華人諮詢工作員提供服
務，並安排傳譯員。
- 蘇格蘭中部社區傳譯小組
Central Scotland Community
Interpreting Group
地址：4 Woodside Road, Raploch,
Stirling, Scotland FK8 1RF
電話：0786 51032
備註：提供免費傳譯服務，但
需由懂英語人仕安排
預約。
- 勵賢婦女會 Lai Yin Association
Mount Pleasant Community Centre
地址：Sharrow Lane,
Sheffield S11 8AE
電話：0742 500931 / 0742 553587
備註：提供傳譯、諮詢服務、
並舉辦興趣小組、為華
人婦女謀求權益。
- 全國愛滋病求助線（廣東話）
National Aids Helpline (Cantonese)
地址：PO Box 1577,
London NW1 3DW
電話：0800 282 446
備註：逢星期二下午六時至十
時由專人接聽，提供有
關愛滋病的資料、傳單、
諮詢及轉介服務。

附 錄 三

名詞闡釋

Glossary

1. 專業人員

家居護理員(Carer)

指長時間或部份時間，照顧長期患病、傷殘或老弱親友的人。

社會工作者（社工）(Social Worker)

社工受過專業訓練，為你提供解決個人及實際困難（如經濟問題）的建議。此外，他們亦可替你安排你家人所需要的服務，如社區中心，住宿及家務助理等。若你需要社工幫忙，你可到你本區的社會服務部、志願機構或向醫務社工查詢。

職業治療師(Occupational Therapist)

她／他可與你討論在日常生活中遇到的困難，例如：進食、更換衣服、洗澡或上廁所等，然後提議採用合適的設備或工具以改善遇到的困難。如在洗手間內安裝扶手；或提供流動的廁具等。

物理治療師(Physiotherapist)

她／他為活動有困難的人提供指導，如中風後手部或腳部不靈活，她／他會指導你進行練習，使該部份肢體盡量恢復靈活性。

家庭醫生(Family Doctor/General Practitioner /G.P.)

她／他可為你提供醫療服務或介紹你轉往其他醫療服務，例如：護理、專科醫生、或留院等。

若你對現在的家庭醫生不滿意，你有權利要求轉換。你可

向你理想中的醫生查詢，只要她／他願意接納你作為病人，你便可轉換醫生了。

地區護士(District Nurse)

她／他提供家中醫療護理的服務，如注射藥物、協助病人洗澡等。例如，年老的病人患了糖尿病，但因行動不便，可要求地區護士定期到病人家中為他注射藥物。

社區精神科護士(Community Psychiatric Nurse)

護理留在家中的精神病患者，定期探訪他們，了解病況或為他們注射藥物。

健康探訪員(Health Visitor)

她／他可就與日常健康有關的事宜向你提供建議，你可以到診所約見她／他或者她／他會探訪你及家人。

足部治療師(Chiropodist)

她／他可為兒童、老人、傷殘人仕及懷孕婦女提供足部護理。若你行動困難，診所方面可安排交通工具接送，但通常都有很長的等候名單。

失禁指導員(Continence Adviser)

受過專業訓練的諮詢人員，可為失禁人仕提供改善方法及供應成人尿片。

2. 服務類型

院舍服務(Residential Care)

大部份政府、志願機構及私營機構均設有短期性或長期性的院舍服務，這是為老人、傷殘人仕而設，亦有專為精神病康復者而設的宿舍。通常，此種服務均有專業人員如護士或社工負責照顧住客。

陪伴服務 (Sitting and Minding Services)

大部份政府或志願機構均有提供這類服務，派專人到府上暫時照顧或陪伴你照顧的傷病者，讓你有機會到外邊逛逛或探訪親友等；你可以要求在日間或晚上得到服務。這類服務的收費各異，有些是免費的，有些則收取少許費用。

家居護理服務 (Care Attendants Schemes)

這類服務的目的是在照顧家居護理員或老弱傷病者的各種需要，例如：受過訓練的服務員可協助你料理家務、梳洗、陪伴你照顧的親友、陪同你們一起出外等。換言之，服務員可以分擔你日常要做的工作。

善終服務 (Hospice Service)

善終服務機構主要是對病人提供醫藥、護理及精神上的幫助；服務本身亦會為病者的家人提供輔導。受政府資助的善終服務，是可以免費提供給予病人及其家人的。但亦有部份的善終服務所是私營的，所以它們會要求病人及其家庭承擔部份的費用。

附 錄 四

求助信件樣本 (Letter Samples)

1. 中文樣本

敬啓者：

本人正照顧一名 老人
 傷殘人士
 精神病者
 幼兒

現欲知貴機構能否提供服務給本人及受照顧的親友。由於本人不懂英語，懇請貴機構安排職員及傳譯人員接見面談，商討本人之困難及問題。

先此致謝。敬請早日示覆。

此致

X X X 服務中心

執事先生

X X X 謹啓

一九X X年X月X日

通訊處：X X X (地址) X X X

電話：X X X X X X

2. 英文樣本

Name:

Address:

Telephone:

Date:

Dear Sir/Madam,

I am a Chinese carer who is looking after a/an

Elderly Person

Disabled Person

Mentally ill Person

Young child

I would like to find out more about the services your department can offer to carers who do not speak English. Please could you arrange an interview with me, through an interpreter, to discuss my problems. I would be grateful if you could supply me with details of interpreters and/or interpreting services that I can use.

I thank you for your help and look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

King's Fund



54001000332158



020000 048572 C

何去何從？

家居護理員手冊

WHERE TO FROM HERE?

A Handbook for Chinese Carers

區榮光 ● 連寶嬌

「何去何從」是英國第一本專為華人家居護理員而寫的書籍，作者是經過一連串詳盡的研究及資料搜集而寫成的。在研究過程中，作者曾諮詢在利物浦及倫敦居住的家居護理員、全國性的社會服務機構及社區團體，務求使這本手冊能適用於英國不同的地區。手冊內容包括：

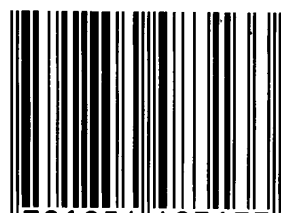
- 給家居護理員的支援服務
- 醫療及健康服務
- 傳譯及翻譯服務

作者更希望藉著這本手冊，令家居護理員明白求取服務的權利及途徑。

£2.50

HEALTH
EDUCATION
AUTHORITY
20998

ISBN 1-85448-313-7



9 781854 483133